

# **HUBUNGAN MUTU PELAYANAN PERAWAT DENGAN TINGKAT KEPUASAN PASIEN DI RUANG RAWAT INAP KELAS III RS PKU MUHAMMADIYAH BANTUL YOGYAKARTA**

## **NASKAH PUBLIKASI**

Diajukan Guna Melengkapi Sebagian Syarat Mencapai Gelar Sarjana Keperawatan Pada  
Program Studi Ilmu Keperawatan Fakultas Ilmu Kesehatan di  
Universitas 'Aisyiyah Yogyakarta



**Disusun Oleh:  
NOOR LAILI FARIHAH  
201210201125**

**PROGRAM STUDI ILMU KEPERAWATAN  
FAKULTAS ILMU KESEHATAN  
UNIVERSITAS 'AISYIYAH  
YOGYAKARTA  
2016**

**HALAMAN PENGESAHAN**

**HUBUNGAN MUTU PELAYANAN PERAWAT  
DENGAN TINGKAT KEPUASAN PASIEN  
DI RUANG RAWAT INAP KELAS III  
RS PKU MUHAMMADIYAH  
BANTUL YOGYAKARTA**

**ASSOCIATIONS BETWEEN NURSING CARE QUALITY  
TOWARDS PATIENT SATISFACTION RATE AT  
3<sup>RD</sup> CLASSESS INPATIENT ROOM OF  
PKU MUHAMMADIYAH BANTUL HOSPITAL  
YOGYAKARTA**

**NASKAH PUBLIKASI**

Oleh:

**NOOR LAILI FARIHAH  
201210201125**

Telah Disetujui pada tanggal : 22 Agustus 2016

Pembimbing

The logo of Universitas Aisyah Yogyakarta is a green shield-shaped emblem. It features a central golden sunburst or star-like symbol. The text "UNIVERSITAS AISYAH" is written in a circular path around the top, and "YOGYAKARTA" is at the bottom. Below the shield, the name "Tri Prabowo, S.Kp., MSc." is printed.

**Tri Prabowo, S.Kp., MSc.**

**HUBUNGAN MUTU PELAYANAN PERAWAT DENGAN  
TINGKAT KEPUASAN PASIEN DI RUANG  
RAWAT INAP KELAS III  
RS PKU MUHAMMADIYAH BANTUL  
YOGYAKARTA**

**ASSOCIATIONS BETWEEN NURSING CARE QUALITY  
TOWARDS PATIENT SATISFACTION RATE AT  
3<sup>RD</sup> CLASSESS INPATIENT ROOM OF  
PKU MUHAMMADIYAH BANTUL HOSPITAL  
YOGYAKARTA**

Noor Laili Farihah, Tri Prabowo  
Program Studi Ilmu Keperawatan Fakultas Ilmu Kesehatan  
Universitas Aisyiyah Yogyakarta  
Email: [noorlaili.farihah@gmail.com](mailto:noorlaili.farihah@gmail.com)

**Abstrak:** Tujuan penelitian ini adalah hubungan antara mutu pelayanan perawat dengan tingkat kepuasan pasien di Ruang Rawat Inap Kelas III RS PKU Muhammadiyah Bantul Yogyakarta. Metode penelitian deskriptif analitik dengan desain penelitian *cross sectional*. Sampel penelitian adalah 83 pasien yang diambil dengan teknik *accidental sampling*. Analisis *Kendall Tau* menunjukkan pada taraf signifikansi  $p = 0,05$  diperoleh nilai  $p = 0,000$  sehingga  $p > 0,05$  nilai  $r = 0,570$ . Hasil penelitian menyimpulkan adanya hubungan signifikan dengan tingkat keeratan sedang antara mutu pelayanan perawat dengan tingkat kepuasan pasien di Ruang Rawat Inap Kelas III RS PKU Muhammadiyah Bantul Yogyakarta.

**Kata Kunci** : mutu pelayanan perawat, kepuasan pasien

**Abstract:** This research aim is to understand the association between nursing care quality towards patient satisfaction rate at 3<sup>rd</sup> classes inpatient room of PKU Muhammadiyah Bantul Hospital, Yogyakarta. This study was analytical descriptive with cross sectional survey design. Sample consisted of 83 patients taken by accidental sampling technique. Kendall Tau analysis showed that at  $p = 0,05$ ,  $p = 0,000$  values obtained, so  $P > 0,05$  and  $r = 0,570$ . There was significant association with adequate power nursing care quality towards patient satisfaction rate at 3<sup>rd</sup> classes inpatient room of PKU Muhammadiyah Bantul Hospital, Yogyakarta.

**Keywords** : nursing care quality, patient satisfaction

## LATAR BELAKANG

Pasien rumah sakit selain berperan sebagai konsumen sekaligus objek layanan rumah sakit juga merupakan agen marketing rumah sakit. Pasien yang merasa puas dengan layanan yang diberikan dapat memberikan *positive marketing* kepada masyarakat mengenai layanan suatu rumah sakit. Sebaliknya pasien yang tidak puas dengan layanan yang diberikan dapat memberikan *negative marketing* (Fortenberry, 2010).

Komponen sumber daya rumah sakit yang paling banyak melakukan kontak dengan rumah sakit adalah tenaga keperawatan. Baumann (2007) mencatat bahwa perawat mendominasi hampir 80% pelayanan kesehatan yang diberikan di rumah sakit, pelayanan keperawatan juga dilaksanakan 24 jam tanpa henti. Dari segi sumber daya tenaga kerja, sekitar 40-60% sumber daya manusia di rumah sakit adalah tenaga keperawatan (Swansburg dan Swansburg, 2005). Dengan demikian pelayanan perawat memberikan kontribusi yang sangat besar bagi kepuasan pasien terutama pasien rawat inap.

Doghaither (2010) mengemukakan bahwa rasa ketidakpuasan pasien terhadap perawat biasanya muncul berkaitan dengan terbatasnya komunikasi antara,

kurangnya perhatian perawat, dan cara perawat memperlakukan pasien. Selain menyebabkan *negative marketing*, Shelton (2010) mengemukakan ketidakpuasan pasien juga dapat menyebabkan peningkatan komplain dan penurunan kepatuhan pasien dalam proses medikasi.

Hasil studi pendahuluan di instalasi rawat inap kelas III RS PKU Muhammadiyah Bantul pada tanggal 26 Februari 2016 terhadap 20 pasien menemukan bahwa 15 dari 20 pasien mengeluhkan perawat yang kurang mengkomunikasikan dengan baik tindakan keperawatan yang dilakukan, kurang ramah dan kurang tersenyum terhadap pasien dan tidak sabar dalam memberikan penjelasan kepada pasien. Hanya 5 dari 20 pasien saja yang merasa puas dengan layanan keperawatan yang diberikan. Menurut mereka perawat cukup ramah dan sabar dalam memberikan penjelasan kepada pasien serta mengkomunikasikan dengan baik setiap tindakan keperawatan yang dilakukan.

## METODE PENELITIAN

Penelitian deskriptif analitik dengan desain penelitian *cross sectional*. Kepuasan pasien dan mutu pelayanan keperawatan diukur dengan kuesioner.

## HASIL PENELITIAN

### Profil Bangsal Kelas III RS PKU Muhammadiyah Bantul.

Penelitian ini dilakukan di ruang rawat inap kelas III RSU PKU Muhammadiyah Bantul Yogyakarta yang terletak di Jalan Jenderal Sudirman 124 Bantul Yogyakarta 55711.

Biaya hospitalisasi kamar yang dipatok untuk rawat inap kelas III adalah Rp 75.000,00 per hari atau termurah dibandingkan kelas I dan kelas II. Harga yang rendah menyebabkan pasien yang memilih perawatan inap kelas III kebanyakan berasal merupakan pemegang KIS (Kartu Indonesia Sehat).

Upaya yang telah dilakukan oleh RS PKU Muhammadiyah Bantul dalam meningkatkan layanan adalah dengan menggunakan sistem kerja berdasarkan SOP (Standar Operasi Prosedur) dan sistem supervisi. Pasien juga dapat memberikan kritik dan saran pelayanan melalui kotak kritik dan saran serta melalui SMS. Pelayanan kesehatan yang diberikan oleh RS PKU Muhammadiyah Bantul juga telah tersertifikasi sebagai pelayanan kesehatan standar mutu internasional ISO 9001-2008.

### Karakteristik Responden

**Tabel 4.1 Distribusi Frekuensi dan Persentase Berdasarkan Karakteristik Pasien**

Karakteristik Responden		Frekuensi (f)	Persentase (%)
Usia	12-25 tahun	5	6
	26-45 tahun	22	26,5
	46-65 tahun	42	50,6
	>65 tahun	14	16,9
Jenis kelamin	Laki-laki	49	59
	Perempuan	34	41
Pekerjaan	Petani	29	34,9
	Buruh	24	28,9
	Swasta	20	24,1
	IRT	8	9,6
	Pelajar	2	2,4
Pendidikan	SMA/SMK	83	100
Pembiayaan	BPJS	65	78,3
	Mandiri	18	21,7
Jumlah (n)		83	100

Berdasarkan tabel 4.1 dapat diketahui bahwa sebagian besar responden pada penelitian ini berusia antara 46-65 tahun (50,6%), berjenis kelamin laki-laki (59%), bekerja sebagai petani (34,9%) dengan tipe pembiayaan BPJS (78,3%). Seluruh responden juga diketahui berlatar belakang pendidikan SMA/SMK (100%).

### Kepuasan Pasien dan Mutu Pelayanan Perawat

**Tabel 4.2 Hasil Uji Kendall Tau Tabulasi Silang Kepuasan Pasien dan Mutu Pelayanan Perawat**

Mutu Pelayanan Perawat	Kepuasan						Jumlah		Signifikansi (p)	Korelasi (r)
	Tinggi		Sedang		Rendah					
	f	%	f	%	f	%	f	%		
Baik	51	91,1	5	8,9	0	0	56	100	0,000	0,570
Cukup	4	19	17	81	0	0	21	100		
Kurang	0	0	0	0	6	100	6	100		
Total	55	66,3	22	26,5	6	7,2	83	100		

Pada tabel 4.2 terlihat bahwa sebagian besar pasien yang memiliki penilaian baik terhadap mutu pelayanan perawat juga memiliki kepuasan tinggi (91,1%), sebagian besar pasien yang memiliki penilaian cukup terhadap mutu pelayanan perawat (81%) juga memiliki kepuasan sedang dan seluruh pasien yang memiliki penilaian kurang terhadap mutu pelayanan perawat diketahui memiliki kepuasan rendah (100%). Pola kecenderungan tersebut sesuai dengan hasil pengujian *kendall tau* yang menghasilkan nilai signifikansi (p) sebesar 0,000 dengan nilai korelasi sebesar 0,570. Nilai signifikansi di bawah 0,05 mengindikasikan adanya hubungan yang signifikan dan nilai korelasi yang rentangnya berada di antara 0,400 sampai 0,599 mengindikasikan hubungan yang sedang. Demikian sehingga dapat disimpulkan adanya hubungan yang signifikan antara kepuasan pasien dengan mutu pelayanan perawat di Ruang Rawat Inap Kelas III RS PKU Muhammadiyah Bantul.

## PEMBAHASAN

Hasil penelitian menemukan adanya hubungan positif yang signifikan antara kepuasan pasien dan mutu pelayanan perawat di Ruang Rawat Inap Kelas III di RS PKU Muhammadiyah Bantul Yogyakarta ( $p < 0,05$ ). Kecenderungan

yang ada adalah semakin baik mutu pelayanan perawat, semakin tinggi pula kepuasan pasien.

Hasil penelitian ini sejalan dengan hasil penelitian Suryawati dkk.(2006) dan Anjaryani (2006).Suryawati dkk.(2006) dalam penelitiannya di Rumah Sakit Provinsi Jawa Tengah juga menemukan bahwa pelayanan perawat merupakan salah satu indikator bagi kepuasan pasien rawat inap.Sementara itu Anjaryani (2006) menemukan bahwa kepuasan pasien berhubungan dengan pelayanan perawat di mana pelayanan perawat yang baik diprediksi dapat meningkatkan nilai kepuasan pasien hingga 2,624 kali.

Secara teoretis, adanya hubungan antara kepuasan pasien dengan mutu pelayanan perawat dapat dijelaskan melalui teori kepuasan Tjiptono (2006) yang mengemukakan bahwa kepuasan pasien mencakup 5 dimensi yaitu empati (*empathy*), jaminan atau keyakinan (*assurance*), daya tanggap(*responsiveness*), keandalan (*reliability*) serta bukti fisik (*tangibles*). Dalam hal ini, pelayanan perawat merupakan aspek yang bersifat multidimensi karena dalam aspek pelayanannya perawat bermain pada wilayah *empathy* melalui layanan

terapeutik dan secara terapeutik bersifat handal (*reliabel*), terpercaya (*assurance*) serta responsif (*responsiveness*) melalui layanan profesionalnya.Hal ini menyebabkan layanan perawat telah menyumbangkan penilaian hingga 4 dari 5 dimensi kepuasan pasien.

Penelitian Galagher dkk. (2006) mengemukakan bahwa layanan keperawatan memiliki faktor resiko hingga 3,7 bagi kepuasan pasien secara umum terhadap layanan rumah sakit. Hal ini berarti kepuasan terhadap layanan keperawatan dapat meningkatkan atau menurunkan kepuasan pasien secara umum hingga 3,7 kali. Oleh karenanya, ANA (*American Nurses Association*) menyertakan kepuasan pasien sebagai satu-satunya indikator sertifikasi perawat yang dinilai oleh pasien selaku tenaga non-medis.Johansson dkk. (2012) mengemukakan bahwa kepuasan pasien merupakan evaluasi kognitif dan reaksi emosional pasien secara subjektif sebagai hasil dari apa yang diharapkan dan apa yang diterima oleh pasien itu sendiri. Layanan keperawatan memberikan interaksi kognitif dan emosional yang paling intens dengan pasien sehingga berperan dalam menentukan penilaian subjektif pasien baik secara kognitif

maupun emosi dan berperan dalam menentukan pengalaman positif maupun negatif dalam hospitalisasi.

Tingkat keeratan hubungan yang sedang antara kepuasan pasien dan mutu layanan keperawatan sendiri disebabkan karena adanya peranan variabel lain yang mempengaruhi kepuasan pasien pada penelitian ini. Peranan variabel lain ini jelas terlihat pada hasil temuan di mana sebanyak 8,9% responden yang menganggap mutu pelayanan keperawatan adalah baik memiliki tingkat kepuasan yang sedang dan 19% responden yang menganggap mutu pelayanan keperawatan adalah sedang justru memiliki kepuasan tinggi.

Variabel selain layanan keperawatan yang dapat berperan dalam memberikan 4 dari 5 dimensi kepuasan pasien adalah variabel layanan dokter. Jasa layanan dokter berperan lebih besar dibandingkan jasa layanan perawat di wilayah dimensi jaminan atau keyakinan (*assurance*) dan keandalan (*reliability*) melalui ketepatan diagnosis dan pemilihan *treatment*. Penelitian Suryawati dkk. (2006) mengungkapkan bahwa di antara 3 jenis layanan di rumah sakit, layanan

dokter berperan paling besar bagi kepuasan pasien dan layanan perawat serta layanan admisi berada pada posisi kedua dan ketiga setelah layanan dokter.

Penilaian akan kualitas pelayanan dokter bahkan tidak dipengaruhi oleh usia, jenis kelamin, status pernikahan, ras maupun pendidikan pasien. Sementara itu penilaian akan kualitas pelayanan perawat masih dipengaruhi oleh usia, jenis kelamin, status pernikahan, ras maupun pendidikan pasien. Ketidakpuasan akan layanan perawat tidak serta merta akan membuat pasien mencari jasa pelayanan kesehatan lain. Sementara itu ketidakpuasan akan layanan dokter akan membuat responden mencari alternatif opini di rumah sakit lain (Naidu, 2009).

Pasien rawat inap yang tidak puas akan layanan keperawatan dapat dengan mudah melakukan komplain kepada perawat lain ataupun kepala bangsal. Akan tetapi pasien yang tidak puas dengan layanan dokter terutama berkaitan dengan ketepatan diagnosa dan pemilihan *treatment* mau tidak mau memang harus mencari opini dari dokter pengganti.



## **SIMPULANDAN SARAN**

### **Simpulan**

1. Sebagian besar pasien di Ruang Rawat Inap Kelas III RS PKU Muhammadiyah Bantul menilai pelayanan keperawatan yang diberikan berkualitas baik (66,3%).
2. Sebagian besar pasien di Ruang Rawat Inap Kelas III RS PKU Muhammadiyah Bantul memiliki kepuasan yang tinggi (67,5%).
3. Ada hubungan positif yang signifikan dengan tingkat kecerdasan antara antara pelayanan perawat dengan tingkat kepuasan pasien di Ruang Rawat Inap Kelas III RS PKU Muhammadiyah Bantul ( $p < 0,05$ ,  $r = 0,570$ ).

### **Saran**

1. Bagi Perawat RS PKU Muhammadiyah Bantul  
Perawat yang bukan berasal dari suku Jawa disarankan untuk belajar berbahasa Jawa khususnya terkait dengan istilah-istilah keluhan dalam

bahasa Jawa untuk mengatasi hambatan bahasa dan pendidikan dalam memberikan pelayanan kepada pasien di Ruang Rawat Inap Kelas III RS PKU Muhammadiyah Bantul untuk meningkatkan mutu pelayanan dan kepuasan pasien.

2. Bagi Manajemen RS PKU Muhammadiyah Bantul  
Pihak manajemen disarankan untuk menempatkan perawat yang fasih berbahasa Jawa di Ruang Rawat Inap Kelas III karena secara demografi, sebagian besar pasien di kelas III adalah lansia yang tidak fasih berbahasa Indonesia dan berpendidikan rendah.

3. Bagi peneliti selanjutnya  
Peneliti selanjutnya disarankan untuk melakukan penelitian dengan menggunakan kuesioner terbuka untuk mendapatkan gambaran yang lebih dalam mengenai kepuasan pasien dan layanan perawat.

## **DAFTAR PUSTAKA**

Anjaryani, W.A. 2009. Kepuasan Pasien Rawat Inap Terhadap Pelayanan Perawat di RSUD Tugurejo Semarang. *Tesis Dipublikasikan*.

Magister Ilmu Kesehatan Masyarakat Universitas Diponegoro, Semarang.

- Baumann, A. 2007. *Positive Practice Environment: Quality Workplaces = Quality Patient Care*. International Council of Nurses, London.
- Doghaither, A.H. 2010. Inpatients Satisfaction with Nursing Services at King Khalid University Hospital Riyadh Saudi Arabia. *J Family Community Med* 7(3): 37-45.
- Fortenberry, J.L. 2010. *Cases in Health Care Marketing*. Jones and Barlett Publishers, Massachusetts.
- Galagher, R.M., Patricia, R. 2006. Claiming the Future of Nursing Through Nursing-Sensitive Quality Indicators. *Nursing Administration Quarterly* 27(4): 273-284.
- Johnson, P., Oleni, M., Fridlund, B. 2012. Patient Satisfaction with Nursing Care in the Context of Health Care: A literature Study. *Scand J Caring Sci* 16: 337-344.
- Naidu, A. 2009. Factors Affecting Patient Satisfaction and Healthcare Quality. *International Journal of Health Care Quality Assurance* 22(4), 366–381.
- Tjiptono, F. 2007. *Manajemen Jasa*. Penerbit Andi, Yogyakarta.
- Shelton, P. J. 2010. *Measuring and Improving Patient Satisfaction*. Jones and Barlett, Maryland.
- Suryawati, C., Dharminto, Shaluhiah, Z. 2006. Penyusunan Indikator Kepuasan Pasien Rawat Inap Rumah Sakit di Provinsi Jawa Tengah. *Jurnal Manajemen Pelayanan Kesehatan* 09(04): 177-184.
- Swansburg, R.C.; Swansburg, R.J. 2005. *Introductory Management and Leadership for Nurses 3<sup>rd</sup> Edition*. Jones and Bartlett Publisher, Toronto.